



## REFERENCES

1. Health Insurance Office. **The guideline for establishing a universal health insurance system in the transition period. Revised edition.** First edition. Asian Institute of Technology (AIT), 2002.
2. Health Insurance Office. (Draft) **The guideline for establishing a universal health insurance in the transition period.** 2001.
3. Bureau of Health Service Network Development. **The standard for the management of a primary service system.** Second edition. 2002.
4. Bureau of Health Service Network Development. **The performance guidelines for Developing a primary care unit.** Second edition. 2002.
5. Office of Health Public Service System Reform Project. **Health services near heart – near home .** First edition. Nonthaburi: 2002.
6. The Thai Royal Institute. **The Thai Royal Institute Dictionary.** Sixth edition. Bangkok: Aksornchareontat, 1995. 588.
7. Wimolsitdh Thayangkul. **Human behavior and environment.** Bangkok. Chulalongkorn University, 1983.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. , and Berry, L.: A conceptual model of service quality and its implication for research. **J. Marketing.** 49,4(1985): 41-50.
9. Pollert, I. E.: Expectations and discrepancies with hospital conditions as they actually exist. **Inter. J. Nursing Studies.** 8(1971): 135-44.
10. Praves Wasri. **System reformation for health.** Bangkok: Sang sue Ltd.; 20 – 26, 1996.

11. John, I.: Patient satisfaction: the impact of past experience. **J. Health Care Marketing**, 12,3(1992): 56-64.
12. Woodside, A. G., Lisa, L. F., and Robert, T. D.: Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions. **J. Health Care Marketing**, 9 (Dec.), (1989): 5 - 17.
13. Morse, N. C.: Satisfaction in the white-collar job. Michigan: Ann-Arbor. 1985, pp. 27 cited in Payom Siriboon, et al. **Satisfaction of the assurer with services**, out patient in Chonburi Hospital. Chonburi. The report, 1995.
14. Davis, K.: **Human relation at work: The dynamic of organizational behavior**. New York: Mc Graw-Hill Book Company, 1967, 81 pp.
15. Aday, Lu Ann., and Anderson, Ronald. **Development of indices of Access to Medical Care**. Michigan Ann Arbor; Health Administration Press, 1975.
16. Roy Penchansky and J. Willian Thomas, "The Concept of Access Definition and Relationship to consumer satisfaction", **Medical Care**, Volume 19 (February, 1981)
17. Achara Chanpat and Waraporn Siwadamrongpong. Comparison between satisfaction of nurses and consumers with the action of nurse students in Yala Nursing College. The report, 1999.
18. Millet, J.D. **Management in the public service**. New York: Mc Graw-Hill Book Company, 397 – 398, 1954.
19. Samlee Plianbangchang, et al. "The social psychology of using the Government health service in the countryside", The basic survey data report. Ministry of Public Health, 1978.

20. Orathai Ruaiarjin, et al. "The social psychology of using the health government service in the South East Thailand" Population and social institute report. Mahidol University, 1982.
21. Weiss, Gregory L. "Patient Satisfaction with Primary Medical Care Evaluation of Sociodemographic and Predispositional Factors." Medical Care. Volume 26 (April 1988).
22. Zipkin, A. , et al. "A Rural Primary Health Care Services in Israel, Some measure of Utilization and Satisfaction". Journal of Public Health. Volume 6 (Nov – Dec 1984).
23. Surang Pilaskul. The opinion of people with the Ministry of Public Health Regulation about health insurance card.1995. Master's Thesis. Faculty of Public Health. Mahidol University; 1995.
24. Supachai Kunaratanapluk, et al. Consumer satisfaction with treatment in General Hospital, Provincial Hospital Division. Bangkok. Watcharinsasin; 1989.
25. Amphorn Jareonchai. "Patient satisfaction with service of Khon Kaen Hospital" Master's Thesis, Department of Social and Human. Mahidol University, 1978.
26. Somchai Pinyopompanich and Benjamaporn Pinyopompanich. Outpatient satisfaction with service Kamphaeng Phet Hospital. The report, 1993.
27. Kronghathai Niyomyat and Mariyam Chaikul. Outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Songklanagarind Hospital. The report, 1999.
28. Kosint Intavises. People satisfaction with service of Pakchaluy Health Center in Thachang District, Surat Thani Province. Pubic Health Faculty. Mahidol University; 1995.

29. Ratchada Tantisararas, et al. Clients' satisfaction on clinical instruction of main clinic, Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Prince of Songkla University. The report, 1999.
30. Sellick, K.J. Russell, Beekman, JI. "Primary nursing and evaluation of its effects on patient perception of care and staff satisfaction." **Internal Journal of Nursing Studies**. (1983): 265 – 273.
31. Health Education, Phatthalung Provincial Public Health Office. Consumer satisfaction toward primary care service of PCU, Phatthalung Province in 2002. The report, 2002.
32. Praneet Sopanapis, et al. Quality service assessment according to clients' experience of care services at the outpatient care unit of Central Chest Hospital in the midst of transition of universal coverage scheme. Central Chest Hospital Volume 6 Number 3 (September-December 2001): 16-33.
33. Eadyoungone Yongyuan, et al. Out patients satisfaction toward quality of service at the primary care unit, Uttaradit Province. Uttaradit Hospital Medical Bulletin Volume 17 Number 1 (January-June 2002): 26-35.

## **APPENDICES**

## APPENDIX A

### **Questionnaire of consumer satisfaction with services of Primary Care Unit under the 30 Baht Policy in Muang District, Phatthalung Province.**

**Explanation;** The objective of this questionnaire was to collect the consumer satisfaction with health services at Primary Care Units (PCUs) under the 30 Baht Policy in Muang District, Phatthalung Province. Please answer this questionnaire truthfully. You do not need to sign your name. Your opinion will be useful to improve health services at PCUs in the future. Thank you for your valuable time.

The questionnaire consists of 3 sections

Section 1; the general data of consumers

Section 2; the need of consumers in designing a model PCU

Section 3; the consumer satisfaction level with services at PCUs

When you have completed answering all questions, please return this questionnaire in the box, which is on the counter.

Researcher

Kanya Asawasudsakorn

Phatthalung Provincial Public Health Office

## QUESTIONNAIRE

Number of the questionnaire .....

Consumer satisfaction with services of Primary Care Unit under the 30 Baht Policy in Muang District, Phatthalung Province.

### The name of PCU

- |              |             |
|--------------|-------------|
| 1( ) Bansuan | 2( ) Natom  |
| 3( ) Paksa   | 4( ) Banpai |

### Section 1; The general data of consumers

**Explanation;** Please make the symbol / ( ) in front of the answer that you choose and complete the blank spaces truthfully.

#### 1. Gender

- |           |             |
|-----------|-------------|
| 1( ) Male | 2( ) Female |
|-----------|-------------|

#### 2. Age (Full).....year

#### 3. Marital Status

- |                        |              |
|------------------------|--------------|
| 1( ) Single            | 2( ) Married |
| 3( ) Widowed, Divorced |              |

#### 4. Education level

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| 1( ) Primary education 1 – 4 | 2( ) Primary education 5 – 7 |
| 3( ) Junior high school      | 4( ) Senior high school      |

5( ) Certificate of profession

6( ) Diploma

7( ) Bachelor's degree or higher

8( ) Other, specify.....

5. Occupation

1( ) Agriculture

2( ) Commerce

3( ) Employee

4( ) Housewife

5( ) Student

6( ) Other, specify.....

6. The number of members in your family.....persons

7. Family level /month

1( ) Less than 2,000 Baht

2( ) 2,001 – 4,000 Baht

3( ) 4,001 – 6,000 Baht

4( ) 6,001 – 8,000 Baht

5( ) 8,001 – 10,000 Baht

6( ) Higher than 10,000 Baht

8. Which type of Health Insurance Card (Golden Card) do you here?

1( ) The co-payment (30 Baht)

2( ) The non co-payment

9. Next year, if you can chose a PCU, will you chose the present PCU?

1( ) Yes

2( ) Uncertain

3( ) No

10. Since 1 October 2001, How many times did you come at this PCU?

1( ) 1-2 times

2( ) 3-4 times

3( ) 5-6 times

4( ) Upper 6 times

5( ) Never came here

11. For your current illness, have you ever visited another health place?

1( ) Yes

2( ) No

12. Day of service

1( ) Weekday

2( ) Weekend



13. Time of service

1( ) 08.30-12.30

2( ) 12.30-16.30

3( ) 16.30-20.30

14. Today, what diagnosis was given regarding your current illness?.....

15. If you become sick in the future do you come to this PCU for treatment?

1( ) Yes

2( ) Uncertain

3( ) No

16. If your relatives become ill, would you advise them to come here for treatment?

1( ) Yes

2( ) Uncertain

3( ) No

**Section 2;** The need of consumers in designing a model PCU

**Introduce for answer;** The meaning of need level from percentage that you need.

<b>Level 5</b>	or	most	is need between	81 – 100 %
<b>Level 4</b>	or	much	is need between	61 – 80 %
<b>Level 3</b>	or	medium	is need between	41 – 60 %
<b>Level 2</b>	or	little	is need between	21 – 40 %
<b>Level 1</b>	or	least	is need between	0 – 20 %

**Explanation;** Please make the symbol / in the space, that is the most your opinion, only one.

STATEMENTS	Level of need				
	most	much	medium	little	least
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. To have a Medical Mobile Unit at the village level					
2. PCU to be establish in all Health Center					
3. The provide advice on telephone					
4. To increase the number of home visit teams					
5. To have a physician on duty everyday at the PCU					
6. To increase health officer at the PCU					
7. To have a health service team from the Phatthalung Hospital					
8. The have the PCU opened everyday					
9. To have the out time clinic (16.30–20.30)					

**Section 3;** The consumer satisfaction level with services of PCU

**Introduce for answer;** The meaning of satisfaction level from percentage that you satisfy.

**Level 5** or very satisfied is satisfied between 81 – 100 %

**Level 4** or satisfied is satisfied between 61 – 80 %

**Level 3** or fairly satisfied is satisfied between 41 – 60 %

**Level 2** or dissatisfied is satisfied between 21 – 40 %

**Level 1** or very dissatisfied is satisfied between 0 – 20 %

**Explanation;** Please make the symbol / in the space, that is the most your opinion,  
only one.

STATEMENTS	Level of satisfaction				
	Very satisfied	Satisfied	Fairly satisfied	Dissatisfied	Very dissatisfied
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<i><b>1.Satisfaction with convenience</b></i>					
1.1.Travelling time					
1.2.Office waiting time					
1.3.Place for waiting					
1.4.Convenience of service step					
1.5.Convenience for communication					
1.6.Cleanliness of place					
1.7.Time service (08.30 – 20.30)					
1.8.Appropriateness of location					

STATEMENTS	Level of satisfaction				
	Very satisfied	Satisfied	Fairly satisfied	Dissatisfied	Very dissatisfied
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b><u>2.Satisfaction with coordination</u></b>					
2.1.Availability of all services you needed					
2.2.The concern of health officer for your health, such as physical and mental					
2.3.Health officers have follow up care					
<b><u>3.Satisfaction with courtesy of officers</u></b>					
3.1.Reception					
3.2.Individuality of officers					
3.3.Conversation					
3.4.Manner/Courtesy					
3.5.Familiarly					
3.6.Human relation					
3.7.To look after and take care					
3.8.Be willing to service					
3.9.To acknowledge your health problem					
3.10.Opportunity for question					

STATEMENTS	Level of satisfaction				
	Very satisfied	Satisfied	Fairly satisfied	Dissatisfied	Very dissatisfied
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b><u>4.Satisfaction with medical information</u></b>					
4.1.Describe kind of services					
4.2.Explanation of service steps					
4.3.Explanation about the cause and symptom of disease					
4.4.Introduce to behave					
4.5.Introduce for using the drug					
<b><u>5.Satisfaction with quality of care</u></b>					
5.1.Knowledge and competence of health workers for service					
5.2.Responsibility of officers					
5.3.Hospitality					
5.4.The diagnosis' period					
5.5.Preparation of tools					
5.6.Services' assurance					
5.7.Needs are responded					
5.8.Creditability					
5.9.Correction of prescription					
5.10.Quality of care in general					

STATEMENTS	Level of satisfaction				
	Very satisfied	Satisfied	Fairly satisfied	Dissatisfied	Very dissatisfied
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<i><u>6.Satisfaction with out – of pocket cost</u></i>					
6.1.The fee (30 Baht)					
6.2.The all expenses					

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน  
ภายใต้นโยบาย 30 บาท ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน ภายใต้นโยบาย 30 บาท ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านช่วยตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง โดยไม่ต้องลงชื่อ ข้อคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนต่อไป และใคร่ขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้รับบริการ ในการจัดรูปแบบของศูนย์สุขภาพชุมชน

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว กรุณาคืนแบบสอบถามในกล่องรับแบบสอบถามที่เคาเตอร์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ผู้วิจัย

กัญญา อัสวสุตสาคร

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

### แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนภายใต้นโยบาย 30 บาท  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง

#### ชื่อศูนย์สุขภาพชุมชน

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1( ) บ้านสวน | 2( ) นาหอม   |
| 3( ) ปากสระ  | 4( ) บ้านไผ่ |

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และกรอกข้อความลงใน  
ช่องว่าง ตามความเป็นจริง

#### 1. เพศ

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1( ) ชาย | 2( ) หญิง |
|----------|-----------|

#### 2. อายุ (เต็ม).....ปี

#### 3. สถานภาพสมรส

- |                              |          |
|------------------------------|----------|
| 1( ) โสด                     | 2( ) คู่ |
| 3( ) หม้าย, หย่า, แยกกันอยู่ |          |

#### 4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ท่านจบ

- |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| 1( ) ประถมศึกษาปีที่ 1 – 4 | 2( ) ประถมศึกษาปีที่ 5 – 7 |
| 3( ) มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 | 4( ) มัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 |
| 5( ) ปวช.                  | 6( ) อนุปริญญา             |
| 7( ) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า | 8( ) อื่นๆ, ระบุ.....      |



5. อาชีพหลักของท่านคือข้อใด
- |                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| 1( ) เกษตรกรรม          | 2( ) ค้าขาย           |
| 3( ) รับจ้าง            | 4( ) แม่บ้าน          |
| 5( ) นักเรียน, นักศึกษา | 6( ) อื่นๆ, ระบุ..... |
6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือนของท่าน.....คน
7. รายได้รวมทั้งครอบครัวของท่าน เดือนละประมาณเท่าใด
- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1( ) น้อยกว่า 2,000 บาท | 2( ) 2,001 – 4,000 บาท  |
| 3( ) 4,001 – 6,000 บาท  | 4( ) 6,001 – 8,000 บาท  |
| 5( ) 8,001 – 10,000 บาท | 6( ) มากกว่า 10,000 บาท |
8. ท่านมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตร 30 บาท) ประเภทใด
- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| 1( ) จ่ายค่าธรรมเนียม 30 บาท | 2( ) ไม่จ่ายค่าธรรมเนียม |
|------------------------------|--------------------------|
9. ปีน้ถ้าเขาให้เลือกสถานพยาบาลประจำครอบครัว ท่านจะเลือกที่นี่หรือไม่
- |               |               |
|---------------|---------------|
| 1( ) เลือก    | 2( ) ไม่แน่ใจ |
| 3( ) ไม่เลือก |               |
10. ตั้งแต่เริ่มโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2544) ท่านเคยมารับบริการ ที่ศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งนี้กี่ครั้ง
- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| 1( ) จำนวน 1-2 ครั้ง | 2( ) จำนวน 3-4 ครั้ง |
| 3( ) จำนวน 5-6 ครั้ง | 4( ) มากกว่า 6 ครั้ง |
| 5( ) ไม่เคยมา        |                      |
11. การเจ็บป่วยครั้งนี้ท่านไปรักษาที่อื่นมาก่อนแล้วใช่หรือไม่
- |          |             |
|----------|-------------|
| 1( ) ใช่ | 2( ) ไม่ใช่ |
|----------|-------------|
12. วันที่มารับบริการ
- |                |                    |
|----------------|--------------------|
| 1( ) วันราชการ | 2( ) วันหยุดราชการ |
|----------------|--------------------|
13. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ
- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1( ) 08.30-12.30น. | 2( ) 12.30-16.30น. |
| 3( ) 16.30-20.30น. |                    |

14. วันนี้ท่านได้รับการวินิจฉัยว่าป่วยเป็น.....

15. ถ้าท่านป่วยครั้งหน้าจะมาที่นี่อีกหรือไม่

1( ) มา

2( ) ไม่แน่ใจ

3( ) ไม่มา

16. ถ้าญาติป่วยท่านแนะนำให้มาที่นี่หรือไม่

1( ) แนะนำ

2( ) ไม่แน่ใจ

3( ) ไม่แนะนำ

## ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้รับบริการ ในการจัดรูปแบบของศูนย์สุขภาพชุมชน

คำแนะนำในการตอบ ความหมายของระดับความต้องการ คิดได้จากร้อยละ หรือ % ที่ท่านต้องการ

ระดับ 5 หรือ ต้องการมากที่สุด	คือ ต้องการระหว่าง 81 – 100 %
ระดับ 4 หรือ ต้องการมาก	คือ ต้องการระหว่าง 61 – 80 %
ระดับ 3 หรือ ต้องการปานกลาง	คือ ต้องการระหว่าง 41 – 60 %
ระดับ 2 หรือ ต้องการน้อย	คือ ต้องการระหว่าง 21 – 40 %
ระดับ 1 หรือ ต้องการน้อยที่สุด	คือ ต้องการระหว่าง 0 – 20 %

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับความต้องการ				
	ต้องการมากที่สุด (5)	ต้องการมาก (4)	ต้องการปานกลาง (3)	ต้องการน้อย (2)	ต้องการน้อยที่สุด (1)
1. มีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ในหมู่บ้าน					
2. ศูนย์สุขภาพชุมชน ขยายไปทุกสถานีอนามัย					
3. มีการบริการให้คำแนะนำทางโทรศัพท์					
4. มีทีมเยี่ยมบ้านเพิ่มมากขึ้น					
5. มีแพทย์มาตรวจที่ศูนย์สุขภาพชุมชนทุกวัน					
6. มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สุขภาพชุมชนเพิ่มขึ้น					
7. มีทีมให้บริการจากโรงพยาบาลพัทลุง					
8. ศูนย์สุขภาพชุมชน เปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ					
9. มีคลินิกนอกเวลา (16.30-20.30น.)					

### ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

คำแนะนำในการตอบ ความหมายของระดับความพึงพอใจ คิดได้จากร้อยละ หรือ % ที่ท่านพอใจ

ระดับ 5 หรือ พอใจอย่างยิ่ง	คือ พอใจระหว่าง 81 – 100 %
ระดับ 4 หรือ พอใจ	คือ พอใจระหว่าง 61 – 80 %
ระดับ 3 หรือ ปานกลาง	คือ พอใจระหว่าง 41 – 60 %
ระดับ 2 หรือ ไม่พอใจ	คือ พอใจระหว่าง 21 – 40 %
ระดับ 1 หรือ ไม่พอใจอย่างยิ่ง	คือ พอใจระหว่าง 0 – 20 %

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างยิ่ง (5)	พอใจ (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่ พอ ใจ (2)	ไม่พอ ใจ อย่าง ยิ่ง (1)
<u>1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ</u>					
1.1.การใช้เวลาเดินทาง					
1.2.การใช้เวลารอคอย					
1.3.การจัดสถานที่นั่งรอ					
1.4.ความสะดวกของขั้นตอนการรับบริการ					
1.5.ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม					
1.6.ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานบริการ					
1.7.เวลาที่เปิดให้บริการ (เวลา 08.30 – 20.30น.)					
1.8.ทำเลที่ตั้ง					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างยิ่ง (5)	พอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)
<b><u>2.ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ</u></b>					
2.1.การขอรับบริการได้ทุกประเภท ตามความต้องการ					
2.2.ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ต่อสุขภาพของท่านทั้งร่างกายและจิตใจ					
2.3.การติดตามผลการรักษาของเจ้าหน้าที่					
<b><u>3.ความพึงพอใจต่ออัยยาศัยของเจ้าหน้าที่</u></b>					
3.1.การต้อนรับ					
3.2.บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่					
3.3.การพูดจา					
3.4.การแสดงท่าทาง กิริยา มารยาท					
3.5.การให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
3.6.การมีมนุษยสัมพันธ์					
3.7.การดูแล และเอาใจใส่					
3.8.ความเต็มใจในการให้บริการ					
3.9.การรับฟังปัญหาเรื่องสุขภาพของท่าน					
3.10.การเปิดโอกาสให้ท่านซักถามปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างยิ่ง (5)	พอใจ (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอ ใจ อย่างยิ่ง (1)
<b><u>4.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับการบริการ</u></b>					
4.1.การชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ					
4.2.การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
4.3.การอธิบายถึงสาเหตุการเจ็บป่วย และอาการของโรค					
4.4.การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตน ของผู้ป่วย					
4.5.การให้คำแนะนำ วิธีกินยา					
<b><u>5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ</u></b>					
5.1.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
5.2.ความรับผิดชอบงานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5.3.ความนุ่มนวลขณะให้บริการ					
5.4.ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจรักษา					
5.5.การเตรียมความพร้อมของเครื่องมือต่างๆ					
5.6.ความมั่นใจต่อการได้รับบริการ					
5.7.การได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
5.8.ความน่าเชื่อถือของงานบริการ					
5.9.การได้รับยาถูกต้อง					
5.10.คุณภาพของงานบริการโดยรวม					
<b><u>6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ</u></b>					
6.1.ค่าธรรมเนียม 30 บาท					
6.2.ค่าใช้จ่ายทั้งหมด					

## APPENDIX B

**Table to consider sample size; opinion of KREJCIE & MORGAN**

<b>Population</b>	<b>Size of Sample</b>	<b>Population</b>	<b>Size of Sample</b>	<b>Population</b>	<b>Size of Sample</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	69	380	191	2800	338
75	58	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361

Population	Size of Sample	Population	Size of Sample	Population	Size of Sample
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	236	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	103	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

**Source:** Purachai Piamsomboon (2529,458) Adjust from Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. "Determining Sample Size for Research Activities" Educational and Psychological Measurement (1970): 607-610.



## APPENDIX C

### General data of Primary Care Unit (PCU.)

#### In Muang District, Phatthalung Province

No	Name of PCU.	Network of Health Center	Number of Health workers	Number of villages	population who have golden card
1.	BANSUAN	Bansuan	5	10	5,305
		Kuanmapraw	4	8	2,789
		Kaodang	4	6	1,826
		Kuantop	3	4	2,516
		Lampam	4	7	2,705
		Pakpra	2	3	1,788
<b>Total</b>		<b>6 Health Centers</b>	<b>22 persons</b>	<b>38 villages</b>	<b>16,929 persons</b>
2.	NATOM	Natom	3	8	3,321
		Banlam	3	5	2,257
		Hurae	4	4	2,086
		Kokcha-ngay	3	6	2,091
		Huatanon	5	11	2,599
		Tongyay	3	3	2,176
<b>Total</b>		<b>6 Health Centers</b>	<b>21 persons</b>	<b>37 villages</b>	<b>14,530 persons</b>
3.	PAKSA	Aay-noi	3	2	1,075
		Makok-tai	3	4	1,811
		Prang-mhu	4	6	2,785
		Tasampao-tai	3	2	1,471
		Paksa	4	7	3,275
<b>Total</b>		<b>5 Health Centers</b>	<b>17 persons</b>	<b>21 villages</b>	<b>10,417 persons</b>

No	Name of PCU.	Network of Health Center	Number of Health workers	Number of villages	population who have golden card
4.	BANPAI	Banpai	3	6	2,473
		Proak-ron	4	6	3,002
		Na-nhod	3	4	2,940
		Tonsai	4	7	3,772
		namlaed	4	10	3,863
		Tong-lan	4	7	3,207
		Trao	3	7	2,551
<b>Total</b>		<b>7 Health Centers</b>	<b>25 persons</b>	<b>47 villages</b>	<b>21,808 persons</b>
<b>Total in Muang District</b>	<b>4 PCU.</b>	<b>24 Health Centers</b>	<b>85 persons</b>	<b>143 villages</b>	<b>63,684 persons</b>

Source: Health Insurance, Phatthalung Provincial Public Health Office

## APPENDIX D

### Table of service of Bansuan Primary Care Unit

Days	Activity			Remark
	08.30-12.00	12.00-16.30	16.30-20.30	
<b>Mon</b>	Treatment	Home visit	Treatment	<b>“Treatment”</b> mean general out-patient services <b>“Home visit”</b> mean provide health services at patient’s home
<b>Tue</b>	Treatment	Home visit	Treatment	
<b>Wed</b>	Treatment	Family planning	Treatment	
<b>Thu</b>	Treatment EPI (every 3 <sup>rd</sup> Thursday of month)	Home visit	Treatment	
<b>Fri</b>	School-age health	Home visit	Treatment	
<b>Sat</b>	Treatment	Treatment	Treatment	
<b>Sun</b>	Treatment	Treatment	Treatment	

### Table of service of Natom Primary Care Unit

Days	Activity			Remark
	08.30-12.00	13.00-16.00	16.30-20.30	
<b>Mon</b>	Treatment	Home visit	Treatment	<b>“Treatment”</b> mean general out-patient services <b>“Home visit”</b> mean provide health services at patient’s home
<b>Tue</b>	Treatment, ANC	Home visit	Treatment	
<b>Wed</b>	Treatment	Home visit	Treatment	
<b>Thu</b>	Treatment Family planning	Home visit Family planning	Treatment	
<b>Fri</b>	Treatment Health in school	Home visit	Treatment	
<b>Sat</b>	Treatment	Treatment	Treatment	
<b>Sun</b>	Treatment	Treatment	Treatment	

**Table of service of Paksa Primary Care Unit**

Days	Activity			Remark
	08.30-12.00	13.00-16.00	16.30-20.30	
<b>Mon</b>	Treatment	Home visit	Treatment	<b>“Treatment”</b> mean general out-patient services <b>“Home visit”</b> mean provide health services at patient’s home
<b>Tue</b>	Treatment	Home visit	Treatment	
<b>Wed</b>	Treatment	Home visit	Treatment	
<b>Thu</b>	Treatment Family planning	Health in school	Treatment	
<b>Fri</b>	Treatment	Treatment	Treatment	
<b>Sat</b>	Treatment	Treatment	Treatment	
<b>Sun</b>	Treatment	Treatment	Treatment	

**Table of service of Banpai Primary Care Unit**

Days	Activity			Remark
	08.30-12.00	13.00-16.00	16.30-20.30	
<b>Mon</b>	Treatment	Home visit EPI	Treatment	<b>“Treatment”</b> mean general out-patient services <b>“Home visit”</b> mean provide health services at patient’s home
<b>Tue</b>	Treatment	Home visit	Treatment	
<b>Wed</b>	Treatment	Home visit	Treatment	
<b>Thu</b>	Treatment	Home visit	Treatment	
<b>Fri</b>	Treatment	Home visit	Treatment	
<b>Sat</b>	Treatment	Treatment	Treatment	
<b>Sun</b>	Treatment	Treatment	Treatment	

Source: Health Insurance, Phatthalung Provincial Public Health Office

## APPENDIX E


### THESIS EXAMINATION

---

By.....

**KANYA ASAWASUDSAKORN**


PHATTHALUNG PROVINCE



### TITLE

---

**“Consumer satisfaction with services of Primary Care Unit under the 30 SBHT policy in Muang District, Phatthalung Province.”**



### INTRODUCTION

---

- The services must be standardized and satisfied the people who used the service.
- The universal health insurance is not assisted by the government, however, any individuals have their own rights to access the healthcare service.
- Anyone are equally received the free health services from the government as stated in the law.

(Health Insurance Office,2002)

### INTRODUCTION (cont.)

---

# The 30 SBHT policy was proceed in Phatthalung Province since the 1st of October, 2001.


# The result of this study is hoped to conduct the future improvement of the healthcare services by PCU.

# The targeted people will receive the standard and equal healthcare service, due to the legal policy by the current government.

### RESEARCH PROBLEM

---


**In this study, the consumers’ satisfaction plays a significant role in the analysis of the healthcare services by PCU, which started from front line care, ongoing care, comprehensive care and coordinated care.**

(Health Insurance Office,2002) 

### SIGNIFICANCE OF THE PROBLEM

---

The 30 SBHT policy is the new project in Muang District, Phatthalung Provinceseo

- We don’t know about consumer satisfaction, and 
- No survey has been done about consumer satisfaction



## GENERAL OBJECTIVE

To analyze the level of consumer satisfaction toward the services of PCU under the 30 SBHT policy in Muang District, Phatthalung Province.

## SPECIFIC OBJECTIVES

1. To determine the personal factors and other related factors of consumer.
2. To determine the level of consumer satisfaction with services by PCU in regards to: the convenience of the service, the coordination of the service, the courtesy of the health workers, the offer of medical information, the quality of care and out-of pocket cost.



## SPECIFIC OBJECTIVES (cont.)

3. To identify the association between the personal factors and other related factors with the level of consumer satisfaction.



## RESEARCH QUESTION



1. What is the level of consumer satisfaction with services of PCU in Muang District, Phatthalung Province?
2. What factors are associated with satisfaction level with services of PCU?

## OPERATIONAL DEFINITION

-CONSUMER means people who have universal health insurance card (golden card) and come to use services at PCU in Muang District, Phatthalung Province. (Except in Muang Municipality)



-PROVIDER is defined as a person (a health officer) who has the responsibilities to serve patients and give treatment, at the PCU.


## OPERATIONAL DEFINITION (cont.)

-SERVICE OF PCU means the healthcare services offered in PCU such as, providing treatment, promoting healthy lifestyle, giving preventive methods and offering rehabilitation.




### OPERATIONAL DEFINITION (cont.)

---

-SATISFACTION means the assessment in positive feedback from the acknowledgement and feeling of consumer toward the healthcare services of PCU, which are; satisfaction of service's convenience, satisfaction of service's coordination, satisfaction of the courtesy by health officers, satisfaction of medical information given, satisfaction of the quality of care given, and satisfaction with out-of pocket cost. 


### OPERATIONAL DEFINITION (cont.)

---

-GOLDEN CARD means the social welfare benefit from the government regarding the reasonable healthcare provision. The golden card is specified to apply within regulated areas and hospitals. The card's owner has the rights to receive the health services, along with the 30 SBHT policy. 

### REVIEW OF THE LITERATURE

---

Aday and Anderson studied about consumer satisfaction toward healthcare services in USA in 1970. They asserted that 6 basic factors are related to consumer satisfaction of healthcare. Moreover, the integrity of patients is the most important indicator to evaluate/ assess the medical system service. 

### REVIEW OF THE LITERATURE (cont.)

---


Satisfaction has been divided into 6 groups, which are;

1. Satisfaction of service's convenience,
2. Satisfaction of service's coordination,
3. Satisfactions of the courtesy by health officers,
4. Satisfaction of medical information given,
5. Satisfactions of the quality of care given, and
6. Satisfaction with out-of pocket cost.

(Aday, Lu Ann., and Andersen, Ronald,1975)

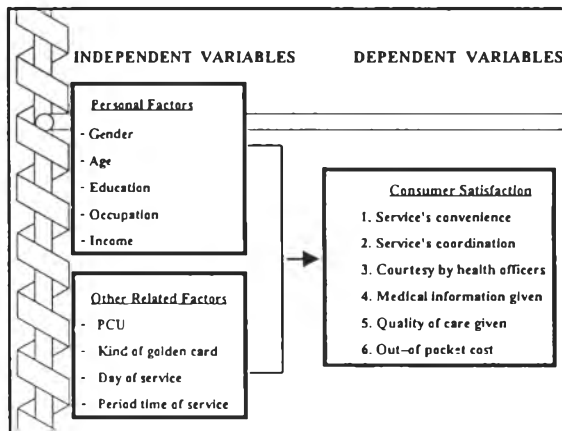
### CONCEPTUAL FRAMEWORK

---

Of..... 

**Consumer satisfaction with services of Primary Care Unit (PCU)**

(This conceptual framework adjust from concept of Aday and Andersen)



### RESEARCH METHODS

It was a descriptive and survey research, used cross-sectional study.



### POPULATION & SAMPLE

This research sampling by the probability sampling; stratified random sampling and systematic random sampling.



377 Samples  
(Opinion of Krejcie & Morgan)

### POPULATION & SAMPLE (cont.)

Table to consider sample size; opinion of Krejcie & Morgan

Population	Size of Sample
10000	370
15000	375
20000	377
30000	379
40000	380

In Muang District, Phatthalung Province  
Numbers of people who came to use the services at PCU during Oct. 2001 - Sep. 2002 = 19,000 pops  
So, numbers of sample is 377 samples.

### POPULATION & SAMPLE (cont.)

PCU	Numbers of people who came to use the services at PCU (Oct. 2001-Sep. 2002)	Numbers of sample
BANSUAN	4,638	92
NATOM	4,699	93
PAKSA	5,450	108
BANPAI	4,213	84
Total	19,000 pops	377 samples

### POPULATION & SAMPLE (cont.)

At the time, when received the number of sample in 4 PCU, then selected the sample by systematic sampling every 5 person. Collected the samples every weekend and weekdays until to reach the numbers that satisfied.



### DATA COLLECTION

Consumer who have the golden card and come to use services at PCU in Muang District, Phatthalung Province.





## DATA ANALYSIS

After the data collection completed, it was taken to analysis by using statistic as the follow.



1. Used descriptive statistics; frequency, percentage, mean score and standard deviation, to describe the data.

## DATA ANALYSIS (cont.)

2. Used inferential statistics:

- unpaired t-test (2 groups)
  - one-way ANOVA (> 2 groups)
- to test relationship between variable.



## ACTIVITY PLAN



Activity	Time
- Wrote a proposal	Aug-Sep 2002
- Reviewed the literature, sources of information	Aug-Nov 2002
- Planned the research study	Dec 2002-Feb 2003
- Interviewed the research participants	Feb-Mar 2003

## ACTIVITY PLAN (cont.)



Activity	Time
- Collected the data	Feb-Mar 2003
- Analyzed the data	Mar 2003
- Wrote up thesis and requested for submission	Apr 2003



## BUDGET

- Materials	1,000 ₪
- Photocopies of documents	1,500 ₪
- Personal	10,000 ₪
- Decoding's expense	2,000 ₪

## BUDGET (cont.)

- Analyzing the data	5,000 ₪
- Printing the report	2,500 ₪
- Miscellaneous expenses	500 ₪
<b>TOTAL</b>	<b>22,500 ₪</b>



## INSTRUMENT

The instrument for used collect the data in this study was a constructed and pre-tested questionnaire. (Alpha = 0.9399)



## RESULTS



To present the results as the follow:

- Section 1; The general data of consumers
- Section 2; The need of consumers for model of PCU
- Section 3; The consumer satisfaction level with services of PCU
- Section 4; The relationship between the personal factors and other related factors with the level of consumer satisfaction

### SECTION 1 The general data of consumers

Name of PCU	Consumers	
	Numbers	Percentages
Bansuan	98	25.0
Natom	95	24.2
Paksa	109	27.8
Banpai	90	23.0
<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>

### 1.1. The personal data of consumers

The personal data		Consumers	
		Numbers	Percentages
<b>Gender</b>	Male	114	29.1
	Female	278	70.9
	<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>

### 1.1. The personal data of consumers (cont.)

The personal data		Consumers	
		Numbers	Percentages
<b>Age (year)</b>	Lower 20	34	8.7
	20 – 40	205	52.3
	41 – 60	123	31.4
	Upper 60	30	7.7
	<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>

Mean = 38.95    SD = 13.88    Min = 12    Max = 75

### 1.1. The personal data of consumers (cont.)

The personal data		Consumers	
		Numbers	Percentages
<b>Marital status</b>	Single	69	17.6
	Married	299	76.3
	Widow, Divorce	24	6.1
	<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>

## 1.1. The personal data of consumers (cont.)

The personal data		Consumers	
		Numbers	Percentages
Education level	Primary education 1-4	126	32.1
	Primary education 5-7	78	19.9
	Junior high school	66	16.8
	Senior high school	80	20.4
	Certificate of profession	20	5.1
	Diploma	16	4.1
	Bachelor's degree or higher	6	1.5
	<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>

## 1.1. The personal data of consumers (cont.)

The personal data		Consumers	
		Numbers	Percentages
Occupation	Agriculture	173	44.1
	Trade	46	11.7
	Employee	86	21.9
	Housekeeper	57	14.5
	Student	30	7.7
	<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>

## 1.1. The personal data of consumers (cont.)

The personal data		Consumers	
		Numbers	Percentages
Member in family	1-3 persons	95	24.2
	4-6 persons	255	65.1
	7-9 persons	37	9.4
	10-12 persons	5	1.3
	<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>
Mean = 4.53 SD = 1.65 Min = 1 Max = 12			

## 1.1. The personal data of consumers (cont.)

The personal data		Consumers	
		Numbers	Percentages
Income level in family/month	Lower 2,000 Baht	49	12.5
	2,001-4,000 Baht	140	35.7
	4,001-6,000 Baht	98	25.0
	6,001-8,000 Baht	59	15.1
	8,001-10,000 Baht	29	7.4
	Higher 10,000 Baht	17	4.3
	<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>

## 1.2. The other related data of consumers

The other related data		Consumers	
		Numbers	Percentages
Kind of golden card	The co-payment	201	51.3
	The non co-payment	191	48.7
	<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>
Day of service	Weekday	296	75.5
	Weekend	96	24.5
	<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>

## 1.2. The other related data of consumers (cont.)

The other related data		Consumers	
		Numbers	Percentages
Period time of service	08.30-12.30	183	46.7
	12.30-16.30	181	46.2
	16.30-20.30	28	7.1
	<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>

## SECTION 2

## The need of consumers for model of PCU

(N = 392)	$\bar{X}$
-To have the health service team from Phatthalung Hospital	4.18
-The Medical Mobile Unit set up in the village	4.16
-The PCU serve everyday	4.08
-To have the out time clinic (16.30-20.30)	4.08
-The PCU set up in all Health Center	4.06
-To increase health officer in PCU	4.04
-The doctor come to diagnose at PCU everyday	3.93
-To increase home visit team	3.81
-The service on telephone	3.43
Total	3.97

## SECTION 3

## The consumer satisfaction level with services of PCU

Mean score of consumer satisfaction with services of PCU

(N = 392)	$\bar{X}$
1 Familiarly	4.32
2 Time service (08.30-20.30)	4.31
3 Reception	4.29
3 Correction of prescription	4.29
Total	4.18

Mean score of consumer satisfaction with service's convenience group

(N = 392)	$\bar{X}$
1 Time service (08.30 - 20.30)	4.31
2 Cleanliness of place	4.27
3 Convenience for communication	4.20
4 Appropriateness of location	4.19
5 Convenience of service step	4.18
6 Place for waiting	4.17
7 Travelling time	4.13
8 Office waiting time	3.95
Total	4.18

Mean score of consumer satisfaction with service's coordination group

(N = 392)	$\bar{X}$
1 The concern of health officer for your health	4.22
2 Availability of all services you needed	4.14
3 Health officers have follow up care	4.10
Total	4.15

Mean score of consumer satisfaction with courtesy by health officers group

(N = 392)	$\bar{X}$
1 Familiarly	4.32
2 Reception	4.29
3 Human relation	4.28
4 Conversation	4.27
5 Be willing to service	4.26
6 Individuality of officers	4.25
7 Manner/Courtesy	4.23
8 To look after and take care	4.21
8 To acknowledge your health problem	4.21
10 Opportunity for question	4.20
Total	4.25

Mean score of consumer satisfaction with medical information given group

(N = 392)	$\bar{X}$
1 Introduce for using the drug	4.25
2 Introduce to behave	4.19
3 Explanation about the cause and symptom of disease	4.13
4 Explanation of service steps	4.06
5 Describe kind of services	3.98
Total	4.12

Mean score of consumer satisfaction with quality of care given group

(N = 392)

	$\bar{X}$
1 Correction of prescription	4.29
2 Knowledge and competence of health workers	4.22
3 Responsibility of officers	4.20
4 Creditability	4.18
5 Hospitality	4.17
5 Services' assurance	4.17
5 Quality of care in general	4.17
8 Needs are responded	4.15
9 The diagnosis' period	4.14
10 Preparation of tools	4.12
<b>Total</b>	<b>4.18</b>

Mean score of consumer satisfaction with out-of pocket cost group

(N = 392)

	$\bar{X}$
1 The fee (30 Baht)	4.20
2 The all expenses	4.00
<b>Total</b>	<b>4.10</b>

## SECTION 4

The relationship between the personal factors and other related factors with the level of consumer satisfaction

The mean score of consumer satisfaction

Gender	of consumer satisfaction						
	1	2	3	4	5	6	7
Male	4.40	4.33	4.54	4.25	4.44	4.13	4.52
Female	4.49	4.31	4.51	4.37	4.45	4.22	4.46
p-value	0.191	0.692	0.595	0.111	0.812	0.227	0.338

1 = Convenience    3 = Courtesy    5 = Quality of care    7 = Total of Service  
2 = Coordination    4 = Medical information    6 = Out-of pocket cost

The mean score of consumer satisfaction

Age (year)	of consumer satisfaction						
	1	2	3	4	5	6	7
Lower 20	4.53	4.32	4.59	4.56	4.59	4.29	4.62
20 - 40	4.50	4.31	4.55	4.34	4.44	4.19	4.48
41 - 60	4.38	4.31	4.45	4.31	4.44	4.20	4.44
Upper 60	4.50	4.37	4.57	4.33	4.40	4.10	4.47
p-value	0.312	0.969	0.353	0.057	0.475	0.669	0.395

1 = Convenience    3 = Courtesy    5 = Quality of care    7 = Total of Service  
2 = Coordination    4 = Medical information    6 = Out-of pocket cost

The mean score of consumer satisfaction

Education	of consumer satisfaction						
	1	2	3	4	5	6	7
Primary 1-4	4.48	4.33	4.49	4.30	4.43	4.23	4.46
Primary 5-7	4.45	4.32	4.51	4.27	4.45	4.23	4.47
Junior high school	4.39	4.14	4.45	4.33	4.45	4.15	4.44
Senior high school	4.55	4.41	4.63	4.45	4.50	4.16	4.53
Certificate	4.30	4.40	4.60	4.30	4.40	4.10	4.55
Diploma	4.50	4.38	4.50	4.38	4.44	4.25	4.50
Bachelor's degree	4.50	4.17	4.33	4.33	4.43	3.83	4.33
p-value	0.628	0.220	0.525	0.687	0.973	0.758	0.927

1 = Convenience    3 = Courtesy    5 = Quality of care    7 = Total of Service  
2 = Coordination    4 = Medical information    6 = Out-of pocket cost

Occupation	The mean score of consumer satisfaction						
	1	2	3	4	5	6	7
Agriculture	4.50	4.32	4.51	4.27	4.46	4.21	4.46
Trade	4.39	4.39	4.52	4.37	4.50	4.02	4.50
Employee	4.41	4.24	4.49	4.31	4.38	4.23	4.48
Housekeeper	4.49	4.28	4.54	4.44	4.40	4.19	4.46
Student	4.50	4.43	4.63	4.53	4.60	4.23	4.60
p-value	0.685	0.552	0.795	0.150	0.372	0.458	0.736

1 = Convenience 3 = Courtesy 5 = Quality of care 7 = Total of Service  
2 = Coordination 4 = Medical information 6 = Out-of pocket cost

Income	The mean score of consumer satisfaction						
	1	2	3	4	5	6	7
< 2,000 Baht	4.57	4.47	4.67	4.47	4.57	4.39	4.63
2,001-4,000 Baht	4.49	4.31	4.52	4.31	4.43	4.16	4.47
4,001-6,000 Baht	4.43	4.32	4.54	4.43	4.50	4.12	4.47
6,001-8,000 Baht	4.47	4.34	4.46	4.19	4.41	4.27	4.49
8,001-10,000 Baht	4.45	4.22	4.48	4.28	4.31	4.14	4.41
>10,000 Baht	4.18	4.24	4.24	4.24	4.35	4.06	4.18
p-value	0.281	0.336	0.103	0.129	0.294	0.189	0.074

1 = Convenience 3 = Courtesy 5 = Quality of care 7 = Total of Service  
2 = Coordination 4 = Medical information 6 = Out-of pocket cost

PCU	The mean score of consumer satisfaction						
	1	2	3	4	5	6	7
Bansuan	4.43	4.24	4.45	4.19	4.28	4.16	4.42
Natom	4.42	4.20	4.47	4.24	4.51	4.17	4.48
Paksa	4.55	4.43	4.64	4.49	4.56	4.17	4.54
Banpai	4.46	4.38	4.51	4.40	4.44	4.28	4.47
p-value	0.377	0.030*	0.062	0.002*	0.002*	0.569	0.463

1 = Convenience 3 = Courtesy 5 = Quality of care 7 = Total of Service  
2 = Coordination 4 = Medical information 6 = Out-of pocket cost

Kind of golden card	The mean score of consumer satisfaction						
	1	2	3	4	5	6	7
The co-payment	4.42	4.29	4.52	4.25	4.41	4.16	4.47
The non co-payment	4.51	4.34	4.52	4.42	4.49	4.22	4.49
p-value	0.110	0.413	0.913	0.006*	0.185	0.402	0.722

1 = Convenience 3 = Courtesy 5 = Quality of care 7 = Total of Service  
2 = Coordination 4 = Medical information 6 = Out-of pocket cost

Day of service	The mean score of consumer satisfaction						
	1	2	3	4	5	6	7
Weekday	4.46	4.26	4.49	4.31	4.43	4.19	4.45
Weekend	4.49	4.48	4.60	4.42	4.51	4.20	4.55
p-value	0.629	0.003*	0.068	0.143	0.210	0.910	0.114

1 = Convenience 3 = Courtesy 5 = Quality of care 7 = Total of Service  
2 = Coordination 4 = Medical information 6 = Out-of pocket cost

Period time	The mean score of consumer satisfaction						
	1	2	3	4	5	6	7
08.30-12.30	4.48	4.32	4.58	4.38	4.49	4.23	4.51
12.30-16.30	4.45	4.30	4.49	4.31	4.41	4.14	4.45
16.30-20.30	4.46	4.32	4.36	4.18	4.43	4.21	4.46
p-value	0.937	0.959	0.077	0.221	0.351	0.408	0.553

1 = Convenience 3 = Courtesy 5 = Quality of care 7 = Total of Service  
2 = Coordination 4 = Medical information 6 = Out-of pocket cost

## CONCLUSION

\$ Consumer satisfaction for PCU with many consumers and PCU with a few consumers should be contributed in the future.

## CONCLUSION (cont.)

\$ We should study about Health Workers satisfaction for served consumers in PCU.

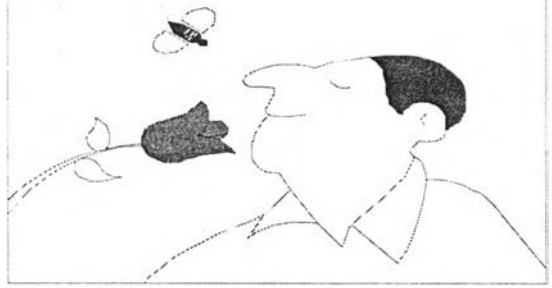
\$ I suggest the study about the factors that influence toward satisfaction of consumer.

## SPECIAL THANKS

- \* Assoc. Prof. Ong-arj Viputsiri
- \* Dr. Piamsuk Menasveta
- \* Dr. Wanee Pinprateep



## SAWASDEE



## CURRICULUM VITAE

<b>Name</b>	Mrs. Kanya Asawasudsakorn
<b>Birth Date</b>	December 30, 1966
<b>Birth Place</b>	Phatthalung Province
<b>Educational Background</b>	
1987	Certificate in Nursing and Midwifery (Technical Level) (Narathiwat Nursing College)
1997	Bachelor of Public health (Sukhothai Thammathirat University)
<b>Position</b>	Health Academic
<b>Work Place</b>	Phatthalung Provincial Public Health Office
<b>Experience</b>	
1987 - 1991	Nurse at Pabon Hospital, Phatthalung Province
1992 - 2000	Health Officer at Muang Public Health Office, Phatthalung Province
2001 - 2003	Health Officer at Phatthalung Provincial Public Health Office

